２０２１年３月１２日

参考資料　DPI日本会議　２０２１年アンケート結果（公表）

―鉄道利用時に事前連絡を求められた、無人駅の利用を拒否された事例についてー

募集方法：DPIホームページで募集。Web記入方式

募集期間：２０２０年１２月２２日～２０２１年１月１５日

回　答　数：３４件

1. **アンケートの抜粋**

**（１）事前連絡を求められた事例（利用者は車椅子使用者）**

1. 「遅くとも1週間前に連絡をもらわないと困る」と言われた。
2. 20年くらい前には、住所・電話番号・性別などを聞かれ、乗車する日の1週間前に切符を購入に行っていました。最近は前日や当日でもよくなりましたが、「前もって連絡をください」を必ず言われています
3. 基本的に前日までに連絡してくださいといわれる
4. 利用日の3日前までに担当者に連絡を入れてから、利用予約をすることと毎回言われている
5. 無人化になるから利用する際は事前に電話しないと乗れない。この駅は以前から21時45分で駅員が居なくなるという理由で、その時刻以後に帰ってくると「時間外だから。早く帰って来い」と何度も言われた。"
6. 「もう少し待って」と言われてから、３０分以上待たされた。
7. "葬儀に参加のため急きょ利用しました。当然事前予約はしていません。ですが実際に降車する駅の２駅前に駅員が簡易スロープﾟと一緒に乗車し、無事目的駅で降車できました。降車時に時刻表を渡され、乗車時間が分かり次第連絡をくれといわれました。実際に帰りの乗車時間を伝えて。帰りも駅員がスロープを持って待っていてくれました。帰りも無事乗車出来ました。一応乗車の２日前に連絡という規則はありますが。当日乗車でも丁寧に対応してくれます。
8. 予約なしで利用した際、「2日前に予約してもらわないと困る」と言われた
9. それまでは電話で予約ができていた。５～６年前から予約の電話をすると、電話に出てくれなくなった。何回かけても出てくれない。駅員はいるはずの時間帯にもかかわらず出ない。仕方がないので、FAXで予約をするか、または直接駅の窓口に行き、予約をするようになった。
10. 直接駅に連絡することは出来ず、必ずお客様センターに電話するよう言われている。利用前日までに連絡するよう言われているのはもちろん、ただ単に在来線を使用する際の介助依頼にもかかわらず、お客様センターでは利用日時や駅名以外に、不要な情報まで毎回尋ねられる。利用人数、介助者の有無、介助者の名前(下の名前まで)など。一般客なら聞かれない内容であろう。一度「在来線に乗るだけなのにその情報は必要なのか？利用当日の利用駅で介助者の名前を確認されたことはないが、なぜ必要なのか？」とセンター受付者に聞いたことがある。その際には「決まりですので」という、ありきたりな返答であった。障害者以外であれば問われることもない内容を何の意味もなく問われ介助者の名前まで聞かれることは不要な情報なはずなので、非常に不快である。

**（２）無人駅で利用を断られた事例（利用者は車椅子使用者）**

1. ◯◯駅で降車したい旨を乗車する駅の駅員に伝えたところ、「無人駅のため、降りることはできない」「前後の駅員がいる駅で降りてほしい」と言われた。私から「降車駅から目的地までの移動はどうするのか?」と尋ねたところ「徒歩もしくはタクシーを使ってほしい」と言われた。
2. 知人が◯◯駅から⚫⚫駅までを利用しようと言うと、「⚫⚫駅は無人駅だから利用できませんよ」と言われ追い返された。
3. 東京に日帰りをし、予定していた夕方の電車に一本乗り遅れたため、⚫⚫駅から目的駅に連絡をしてもらったところ、強い口調で「スロープでの介助はできない・対応できない」と言われ、鉄道事業者が指定した駅で降車し、タクシーで１万円近くかけて自宅まで帰宅した。
4. 親族の生死にかかわる事態が発生し、電車を急に利用したい場合も断られたという事例もあります。
5. 「⚫⚫駅は無人駅なので1ヶ月前まで（もしくは2ヶ月前まで？）に事前連絡をもらわないと対応できない」「数週間前に、◯◯駅の窓口で、当日連絡でよいことを確認済みなのですが」「それでも、対応できない」"
6. 「無人駅でホームが反対側だから無理。家族に迎えに来てもらえ」と言われた。
7. ⚫⚫駅で降車しようとした際に、その駅は上り線のプラットフォームから駅舎までの間が階段でエレベータがなく、車いすの介助のため◯◯駅から４名の駅員を派遣して対応しなければならないという理由から、利用日の変更を求められた。
8. ⚫⚫駅はEVが無く、無人駅なので隣の駅で降りてほしい。
9. 乗降を拒否されたわけではないが、職員のいない時間帯の予約のときは１週間ほど前予約してくれと駅員に言われた。
10. 駅舎からプラットホーム（単線で1つ）まで階段があるため、車いすでは乗車できないと言われた（この駅は車両車庫が併設されていて駅員はいる。しかし駅員が介助できない、常時いないという理由で断られた）
11. 上りホームは利用可能で下りホームが階段の場合、有人駅で駅員がいる時間帯であれば手伝うことが可能。無人駅は手伝いに行く駅員も高齢な人もいるため、手伝うことが難しい場合もあるがケースバイケースではっきりしたことは言えない。
12. **コメント**
* 第２回検討会で、この検討会に参加している全ての事業者が、「事前連絡の期限はもうけていない」「駅が無人であることのみをもって駅の利用を制限する取扱は行っていない」と回答されており、実態とは違うのではないかという疑問をもったため、このアンケートを実施した。
* 上記の事例は、限られた期間に限られた方法で集めたもので、事例総数も３４件と少ないため、全国の状況を正確に反映したものではない。偏りがあるかもしれないということをまずはお伝えしたい。
* アンケート結果を公表することで、記載された一部の事業者のみが悪者になってしまう可能性もあり、そこだけに注目が集まることは本意ではないため、個別の駅名等は非公表にした。
* アンケートは実際に車椅子使用者が体験した事例であり、実際の現場では、事前連絡を求めたり、無人を理由に乗車拒否をされている実態がある。**第２回検討会の資料と実際の現場での対応に乖離があるのではないか。ぜひとも、各社におかれは、現場で誤った対応がないように徹底していただきたい。**
* アンケートは、これから議論を進める上で、現状の把握が重要という観点であり、この検討会で改善の方法が見つかるのであれば積極的に協力したいという意味で受け取って頂きたい。他にも協力できることがあれば、ぜひ言っていただきたい。